



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA

Comunicación interna e identidad corporativa  
de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

AUTORA:

Br. Ruth Ivonne Dominguez Villavicencio (ORCID: 0000-0001-6448-1120)

ASESOR:

Dr. Edwin López Robles (ORCID: 0000-0002-6708-2093)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

CHIMBOTE – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser mi guía y acompañarme siempre en el transcurso de mi vida.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes por enseñarme que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

A mis hermanas por estar siempre presente acompañándome y por el apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa

Para mi angelito, que desde el cielo me dio las fuerzas necesarias para seguir y culminar esta meta a pesar de todas las dificultades. Te llevaré siempre en mi corazón.

Ruth


### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento se dirige a quienes han forjado mi camino y me han dirigido por el sendero correcto, a Dios por todas las bendiciones recibidas y a mis padres por apoyarme con amor en cada decisión y proyecto emprendido.

A mi asesor metodológico y a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

La Autora

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS</b>	Código : Versión : 01 Fecha : 2018 Página : 1 de 2
--	--------------------------------------	---

Siendo las horas 9:20 del día, jueves veintitres de enero del año dos mil veinte se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

### COMUNICACIÓN INTERNA E IDENTIDAD CORPORATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, CHIMBOTE, 2019

Presentado por el Bachiller: **DOMINGUEZ VILLAVICENCIO, RUTH IVONNE**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 16 como nota de la experiencia curricular de Desarrollo del trabajo de Investigación.

En consecuencia, el graduando se encuentra en condiciones de ser calificado/a como (Apto/ no apto) APTO para recibir el grado académico de:

### MAESTRA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA

Chimbote, 23 de enero de 2020

**PRESIDENTE:** Dra. María Ricardina Alcalde Mosqueira

Firma: 

**SECRETARIO:** Mg. Oscar Marcelo Linares Castillo

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Edwin López Robles

Firma: 

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Viceministerio de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **Declaratoria de Autenticidad**

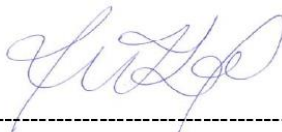
Yo, Ruth Ivonne Domínguez Villavicencio, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Comunicación interna e imagen corporativa de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019”, presentado en 93 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, enero 2020



-----  
Ruth Ivonne Domínguez Villavicencio

DNI N° 40054004

## Índice

	<b>Página</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1.Tipo y diseño de investigación	15
2.2.Operacionalización de las variables	16
2.3.Población, muestra y muestreo	18
2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5.Procedimientos	21
2.6.Método de análisis de datos	21
2.7.Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	
Anexo 01: Matriz de consistencia	41
Anexo 02: Instrumentos - Ficha técnica	43
Anexo 03: Validez y confiabilidad	47
Anexo 04: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	57
Anexo 05: Base de datos	58
Anexo 06: Artículo científico	66

Anexo 07: Autorización de publicación de artículo científico	78
Anexo 08: Pantalla de Turnitin	79
Anexo 09: Acta de originalidad de la tesis	80
Anexo 10: Formulario de autorización de publicación electrónica de la tesis	81
Anexo 11: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	82

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1 Relación entre la Comunicación Interna y la Identidad Corporativa	23
Tabla 2 Nivel de Comunicación Interna de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019.	24
Tabla 3 Nivel de Identidad Corporativa de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019.	25
Tabla 4 Correlaciones entre las dimensiones de la Comunicación Interna y la Identidad Corporativa.	26
Tabla 5 Correlaciones entre las dimensiones de la Identidad corporativa y la Comunicación interna.	27



## Índice de tablas

		<b>Página</b>
Figura 1	Diagrama de dispersión de la Comunicación interna vs Identidad Corporativa	24
Figura 3	Nivel de Comunicación Interna de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019.	25
Figura 4	Nivel de Identidad Corporativa de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019.	26

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la identidad corporativa de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019.

La investigación utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño Descriptivo – Correlacional. La población muestra estuvo conformada por 60 servidores judiciales del Corporativo de la Nueva Ley Laboral de Trabajo de la Corte Superior de Justicia del Santa. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables de Comunicación interna e Identidad corporativa; se empleó como instrumento un cuestionario para ambas variables. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través del programa Excel y para establecer la correlación entre variables se utilizó el programa estadístico Pearson, teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas.

Los resultados determinaron que la variable de Comunicación interna tiene una relación positiva moderada ( $p < .05$ ) y ( $r = -0.667$ ) con la variable de Identidad corporativa en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019.

**Palabras clave:** Comunicación interna, identidad corporativa, comunicación estratégica, canales de comunicación, objetivos institucionales.

## ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship between internal communication and the corporate identity of the workers of the Superior Court of Justice of Santa, Chimbote, 2019.

The research used was quantitative, applied, with a descriptive - correlational design. The sample population was made up of 60 judicial servers of the Corporate Labor Law of the Superior Court of Justice of Santa. The survey was used as a data collection technique for the Internal Communication and Corporate Identity variables; A questionnaire was used as an instrument for both variables. The results obtained were statistically analyzed through the Excel program and to establish the correlation between variables, the Pearson statistical program was used, resulting in the data presented in tables and statistical figures.

The results determined that the Internal Communication variable has a moderate positive relationship ( $p < .05$ ) and ( $r = - 0.667$ ) with the Corporate Identity variable in the workers of the Superior Court of Justice of Santa, Chimbote, 2019.

**Keywords:** Internal communication, corporate identity, strategic communication, communication channels, institutional objectives.